

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit pelayanan penting di rumah sakit yang menyediakan penanganan awal bagi pasien yang datang langsung atau melanjutkan perawatan bagi pasien rujukan dari fasilitas kesehatan lain. IGD melayani pasien yang mengalami penyakit atau cedera dengan potensi ancaman terhadap kelangsungan hidupnya (mengacu pada Permenkes RI No. 47 tahun 2018). Fungsi utama IGD adalah menerima, menstabilkan, dan mengoordinasikan pasien yang memerlukan penanganan darurat segera, baik dalam situasi sehari-hari maupun dalam keadaan darurat atau bencana.¹

Keadaan Gawat Darurat mengacu pada situasi klinis di mana pasien membutuhkan intervensi medis segera untuk menjaga keselamatan nyawa dan mencegah kemungkinan terjadinya kecacatan atau kerusakan kesehatan jangka panjang. Dalam kondisi gawat darurat, pasien sering kali memerlukan perawatan intensif dengan waktu tanggap yang cepat untuk menghindari komplikasi serius yang dapat memperburuk keadaan klinisnya.^{1,2}

Pelayanan gawat darurat merupakan bentuk tindakan medis yang diberikan kepada pasien dalam keadaan darurat. Tindakan ini bertujuan untuk menyelamatkan nyawa pasien, memberikan stabilisasi pada kondisi kritisnya, dan mengurangi risiko kecacatan yang mungkin terjadi. Layanan ini memerlukan tenaga medis yang terlatih dan peralatan yang memadai, sehingga pasien bisa mendapatkan penanganan yang optimal dalam waktu sesingkat mungkin. Rumah sakit wajib melaksanakan beberapa langkah penting dalam pelayanan gawat darurat, yaitu triase, survei primer, survei sekunder, penanganan definitif, serta rujukan pasien apabila diperlukan.^{1,3}

Perawat adalah individu yang berperan dalam memberikan layanan keperawatan, membantu memelihara, serta melindungi pasiennya, terutama pada pasien yang mengalami penurunan kesehatan dan proses penuaan. Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), keperawatan adalah pemberian perawatan bagi individu dari berbagai usia, termasuk keluarga, kelompok, dan komunitas, dalam kondisi sehat maupun sakit. Keperawatan mencakup perawatan mandiri dan kolaboratif bagi individu dari segala usia, keluarga, kelompok, dan komunitas, baik yang sakit maupun sehat, di semua tempat layanan.⁴

Komunikasi yang efektif, baik di antara klinisi maupun antara klinisi dan pasien, sangat penting dalam pemberian layanan kesehatan yang aman dan berkualitas. Selama dua dekade terakhir, praktik komunikasi yang buruk secara konsisten diidentifikasi sebagai penyebab utama insiden kritis kejadian buruk yang menyebabkan cedera pasien yang dapat dicegah di rumah sakit di seluruh dunia. Hasil laporan Insiden Keselamatan Pasien (IKP) di Inggris yang dilaporkan oleh National Reporting and Learning System (NRLS) pada tahun 2015 menunjukkan terdapat 825.416 insiden yang dilaporkan dalam enam bulan terakhir, yang mana angka ini meningkat 6% dari insiden pada tahun sebelumnya. Berdasarkan data Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien di Indonesia, tercatat bahwa provinsi DKI Jakarta memiliki insiden tertinggi sebesar 37,9%, melebihi delapan provinsi lainnya, yaitu Jawa Tengah (15,9%), D.I. Yogyakarta (13,8%), Jawa Timur (11,7%), Sumatera Selatan (6,9%), Jawa Barat (2,8%), Bali (1,4%), Aceh (10,7%), dan Sulawesi Selatan (0,7%). Dari segi tipe insiden, Kejadian Nyaris Cedera (KNC) memiliki persentase tertinggi sebesar 47,6%, lebih besar daripada Kejadian Tidak Diharapkan (KTD) yang mencapai 46,2%.^{2,5,6}

Menurut Permenkes RI No. 11 Tahun 2017 Pasal 2, pengaturan keselamatan pasien bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan fasilitas kesehatan dengan menerapkan manajemen risiko dalam seluruh aspek pelayanan. Hal ini menuntut semua tenaga kesehatan untuk terlibat aktif dalam menjaga keselamatan pasien. Komunikasi adalah aspek terpenting bagi perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Sebagai petugas yang selalu berinteraksi dengan pasien, perawat memerlukan berbagai keterampilan, termasuk keterampilan interpersonal dalam berkomunikasi. Dalam banyak kasus, perawat juga berperan sebagai penerjemah atau advokat bagi pasien, selain tanggung jawab utama mereka sebagai pemberi perawatan. Meskipun hubungan yang positif antara perawat dan pasien dapat meningkatkan komunikasi dan interaksi, penelitian menunjukkan bahwa berbagai faktor menghambat hubungan ini, yang secara signifikan memengaruhi kualitas dan hasil perawatan. Akibatnya, hambatan-hambatan ini membatasi kemampuan perawat dan penyedia layanan kesehatan lainnya untuk memberikan perawatan yang sepenuhnya memenuhi kebutuhan pasien dan pengasuh. Kwame dan Petruca mengkategorisasi hambatan dalam komunikasi antara perawat dan pasien menjadi 4, yaitu faktor yang terkait dengan institusi dan sistem kesehatan, komunikasi, lingkungan, serta faktor pribadi dan perilaku.^{2,7}

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang tersebut, maka rumusan dalam penelitian ini adalah apa saja hambatan yang dialami oleh perawat dalam proses komunikasi antara perawat dengan pasien di IGD Rumah Sakit Andini Pekanbaru.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan umum dan tujuan khusus berupa:

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui hambatan yang dialami oleh perawat dalam komunikasi antara perawat dengan pasien di IGD Rumah Sakit Andini Pekanbaru

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui demografi pasien IGD Rumah Sakit Andini Pekanbaru
2. Untuk mengetahui demografi perawat IGD Rumah Sakit Andini Pekanbaru
3. Untuk mengetahui apa saja hambatan dalam komunikasi perawat-pasien di IGD Rumah Sakit Andini Pekanbaru
4. Untuk mengetahui hubungan antara hambatan dalam komunikasi perawat-pasien dengan variabel demografi perawat-pasien di IGD Rumah Sakit Andini Pekanbaru

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Penelitian Untuk Ilmu Pengetahuan

Dengan dilaksanakannya penelitian ini, diharapkan dapat menunjukkan bahwa pentingnya menjaga komunikasi antara perawat dengan pasien di lingkungan medis terutama pada Instalasi Gawat Darurat (IGD).

1.4.2. Manfaat Penelitian Untuk Penelitian

Dengan dilaksanakannya penelitian ini, diharapkan dapat menjadi salah satu referensi bagi peneliti lain yang ingin meneliti mengenai hambatan komunikasi antara perawat dengan pasien di lingkungan Instalasi Gawat Darurat (IGD).

1.4.3. Manfaat Penelitian Untuk Masyarakat

Dengan dilaksanakannya penelitian ini, diharapkan dapat menambah wawasan masyarakat mengenai pentingnya berkomunikasi dengan baik kepada perawat ataupun tenaga medis lainnya dalam lingkungan kesehatan terutama pada Instalasi Gawat Darurat (IGD).